# 2024年酒店的调查报告(七篇)

来源：网络 作者：清风徐来 更新时间：2024-06-04

*在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。那么报告应该怎么制定才合适呢？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。酒店的调查报告篇一(一)区域经济发展的需要随着国家“十二五“规划的实施，加快转变经济发...*

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。那么报告应该怎么制定才合适呢？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

**酒店的调查报告篇一**

(一)区域经济发展的需要

随着国家“十二五“规划的实施，加快转变经济发展方式，加快发展服务业已成为我国的一项政策，规划要求大力发展生产性服务业和生活性服务业，积极发展旅游业。拓展服务业新领域，发展新业态，培育新热点，推进规模化、品牌化、网络化经营，服务行业正日益成为我国经济建设的重头兵。

随着社会的发展，旅游业在城市经济发展中的产业地位迅速提升、经济作用逐步增强。20xx年以来，我国旅游经济取得了很好的成绩，旅游业三大市场(旅行社、餐饮、交通)实现了全面恢复并较快增长。国内旅游人数达21亿人次，比上年增长10.6%;国内旅游收入1.26万亿元，增长23.5%;入境旅游人数1.34亿人次，增长5.8%;入境过夜旅游人数5566万人次，增长9.4%;旅游外汇收入458亿美元，增长15.5%;出境旅游人数5739万人次，增长20.4%;全国旅游业总收入1.57万亿元，增长21.7%。旅游对经济社会发展的促进作用得到进一步强化。

酒店业作为旅游业三大市场之一，是当今世界发展最迅猛、最活跃的行业之一。目前全球旅游业的接待规模约7亿人次，据预测，到xx年将增至15亿人次。中国是第四大旅游经济国家，可提供7200万个旅游服务业岗位，就业数量世界第一，占世界市场的30%以上，预计未来十年，旅游量将每年增长高达10%以上，到xx年将跃居世界第二大旅游经济大国。中国急需有行业经验的酒店管理人员，

以应对以上的增长预期。

就南阳市的酒店业发展来看，在农运会筹备初期，南阳没有五星级酒店，南阳城区内二星级以上的宾馆酒店仅有14家。为满足农运会接待及城市发展的需要，新建了23家高档宾馆酒店，均按高档次、高标准兴建，其中三星级9家、四星级11家、五星级3家，并于农运会举办前陆续开业。主要有南阳龙鑫国际大酒店、南阳曼福特商务酒店、中泰豪生大酒店、建业森林半岛假日酒店、富唐中州国际酒店、莲花温泉国际旅游度假区等，现总接待能力达1.66万张床位，吸纳从业人员数以万计。

在此背景下，南阳市酒店业的建设与发展进入一个新的黄金时期，酒店业在国民经济中所占的比重也越来越大。酒店业的迅猛发展催生了大量高素质酒店服务应用型人才的需求，而高职院校酒店管理专业正是培养高素质、高技能酒店服务人才的重要基地。

(二)酒店业发展的需要

近年来，在我国人才市场上，高素质、技能型、操作型酒店管理人才出现了严重供不应求的局面。作为旅游资源强市，在发展大旅游的背景下，河南省政府做出了在第十二个五年规划中，大力、重点发展现代服务业的规划，这将为酒店服务业的发展提供一个广阔的前景。同时，随着20xx年农运会在南阳市的成功举办，南阳市将举行越来越多的大型活动，对旅游、酒店管理专业人才的需求也将日益增大。为适应多样化的市场发展变化，满足市场多元化需求，很快，涉外酒店、商务/会议型饭店、度假型饭店和修学基地等多种类型的高

档酒店也将应运而生。这预示着南阳市酒店数量将加速增加，酒店规模将激剧扩大。未来酒店业的发展和繁荣，必然酒店管理人才提供一个广阔的市场。因此，我院开设酒店管理专业，培养综合素质高、专业能力强的酒店管理应用型人才，可以解决我市酒店行业高技能人才严重匮乏的实际问题，为地方经济发展做出贡献。

根据本项目要求，第一阶段基础调研的目的是明确本地区经济与社会发展对饭店服务与管理专业人才的需求状况;重新审视饭店服务与管理专业定位和专业内涵，确定与本专业培养方向有关的职业资格证书和知名企业认证资格;了解职业院校和培训机构本专业课程建设情况;提出课程改革建议。为以工作过程为导向的课程开发奠定基础。

(一)调研方法在调研中我们采用了调查问卷、上门访谈、电话访谈、座谈会、查阅文献等调研方法。针对调研任务的要求，召开行业专家访谈会3次，上门走访企业9家，并对近100名毕业生进行了上门访谈和电话访谈。查阅文献资料50余万字。

(二)调研内容

1.了解南阳及周边地区饭店业发展现状及未来发展趋势，以及经济建设与社会发展对饭店从业人员的需求状况，明确专业定位与专业内涵。

2.明确饭店服务与管理专业适合高职毕业生的职业岗位群，了解岗位对学生的职业素质和能力的要求，包括：职业道德和行为与态度，文化素质和专业知识，职业技能和职业能力，以及身心健康等方面的要求。

3.了解饭店业从业人员的职业资格证书的要求，饭店业对资格证书的认可度。

4.了解相关专业职业院校和培训机构课程建设情况，提出课程改革建议。

**酒店的调查报告篇二**

浙江瑞鹏汽车电器有限公司是一家以专业生产汽车雨刮器总成、暖风电机总成、鼓风电机总成、风扇电机总成、玻璃升降器总成、暖风水箱、喇叭等产品为主的股份合作制企业。公司先后通过了iso9002、qs9000&vda6.1国际质量体系认证。

公司创建于1997年，位于中国汽摩配之都--浙江省瑞安市，并于2024年在吉林成立吉林瑞鹏汽车电器有限公司，形成以汽车暖风机总成为主产品的生产基地。公司总占地面积4897m2，建筑面积9800m2，现有职员400余人，其中大专以上学历100人，技术人员150人，高中级技术职称40人，产值达8000余万元，集产品开发、试制、生产和销售为一体。

公司主要产品能满足重型、轻型、微型卡车以及各类轿车的需求，不仅定点配套销往一汽集团、重汽集团、天津一汽、一汽吉轻、陕西重汽、沈阳金杯华晨、南京长安公司、一汽红塔等20多家企业，同时，公司生产的直流电机、玻璃升降器电机、按摩器电机、日用电机、柴油输油电机及电动门升降机等产品畅销全国各地，并出口欧美、澳大利亚、东南亚、中东等20余个国家，公司拥有进出口自主经营权。

经过多年的发展，公司已形成了自己的市场优势、技术优势、人才优势和地理优势。为了在激烈的市场竞争中立于不败之地，公司不断完善创新机制，构筑人才平台，建立和谐的客户关系以及提高产品质量和做好全方位的服务，使公司在新产品的研制和市场开发等方面处于国内同行业领先地位。公司以优惠的价格、可靠的质量，高度的信誉获得国内外客户的一致好评与青睐。2024年，公司被一汽联合销售集体列为“首届理事会单位”。2024年，被中国汽车零部件联合销售集团评为“名优产品生产企业”。被全国汽车零部件双百推展委员会列入“全国双百汽车零部件推展品牌企业”。2024年，被瑞安市命名为“中国汽摩配之都功勋企业”。

回顾过去，创业维艰，展望未来，任重道远。“为各类汽车生产优良品质的配件，以真诚的服务赢得用户的满意”是瑞鹏的经营理念。瑞鹏人愿与国内外朋友携手并进，共创辉煌！

台州开元大酒店是开元旅业集团踌地区连锁发展的第七家酒店,酒店地处台州经济开发区中心,位于台州市东环大道458号,毗邻台州市政府,距离黄岩机杨10公里,距离甬台温高速公路黄岩出口20公里,交通便利,酒店部投资2.2亿元.按四星级标准设计建造.2024年5月,台州开元大酒店建成并开始试营业,酒店占地24亩,建筑面积4万余平方米,楼高9层,共拥有各类豪华客房372套,大小餐厅7个,可容纳1000余人同时就餐,康体娱乐设施齐全,包括大剧场,ktv包厢,棋排室,健身房,桑拿中心等数十个娱乐项目,拥有不同规模的会议室11个,多功能配备八声道同声传译,酒店目前为台州市档次最高,规模最大,设施最齐全的旅游涉外饭店之一,酒店所在地区集江.海,山于一体,无论商务会议,旅游观光,休闲度假均能令宾客倍感尊荣与舒适.

酒店管理实行部经理负责制,酒店总经理对酒店整体的经营管理活动统一领导,全面负责,酒店的重大方针,政策由总经理提交店务会议讨论决定,报集团公司批准后实施,酒店设总经理,副总经理以及各部门经理,经理助理,领班组成酒店的管理层,酒店下设10个部门,分别为人力资源部,财务部,安全部,工程部,客房部,前厅部,康乐部,餐饮部,公关部,销售部. 台州开元大酒店在开元旅业集团的间接领导下,本着以服务为基础,以人本为宗旨,以品牌为核心,以连锁为模式,以市场为先导,以学习为动力,以绿色为形象,以文化为风骨的经营观念,依托集团公司的综合管理和投资平台,以饭店业为主导产业,塑造强势品牌,实施连锁化经营,积极发展房地产产业,形成具有竞争力的房地产业特色,导入导入和孵化相关产业,强化产业结合优势构建产业联动发展体系,力争在未来5年内,构建高效运行的综合管理和投融资平台,拥有15家以上的饭店的国内一流的饭店管理公司和省内最具特色和长性的房地产公司,形成总销售收入超过20亿的全国性企业集团.

台州开元大酒店在开元旅业集团的间接领导下,本着以服务为基础,以人本为宗旨,以品牌为核心,以连锁为模式,以市场为先导,以学习为动力,以绿色为形象,以文化为风骨的经营观念,依托集团公司的综合管理和投资平台,以饭店业为主导产业,塑造强势品牌,实施连锁化经营,积极发展房地产产业,形成具有竞争力的房地产业特色,导入导入和孵化相关产业,强化产业结合优势构建产业联动发展体系,力争在未来5年内,构建高效运行的综合管理和投融资平台,拥有15家以上的饭店的国内一流的饭店管理公司和省内最具特色和长性的房地产公司,形成总销售收入超过20亿的全国性企业集团.

改革开放以来,深圳,珠海等经济开发以及浙江等沿海省份经济得到迅速发展,人均收入一直在全国遥遥领先的广东省2024,2024年两年来连续被浙江省所赶超,浙江经济发展为国人所瞩目,甚至有报道称,漫步温州市区街头,每5分钟你可以见到一部奔驰或宝马通过,台州市位于浙江省沿海中部,北接宁波,绍兴,西南连温州,西邻金华,丽水,东南濒东海,交通便利发达,为浙江省少数几个经济最发达的地区之一.台州开元酒店就座落在台州经济新开发区,这里四周高楼,别墅林立,厂房星罗棋布,道路四通八达.不管是从经济上考虑,还是从地理位置上考察,在此建设经营大型星级酒店都不失为良好的选择,这里的餐饮业较内地更为发达,与内地城市相比,其客源不仅来自世界各地的商人,旅游观光者,而且其本地的客人也占了相当大的比例,这与其当地人民的生活收入水平是密切相关的,当地遍处甚至各家各户都办有加工厂,大到几百人,小到三五人,即使是普通农民,也可以出售田地使用权于投资者而收入菲薄,像这样的本地客户几乎都是常客,有的甚至携带全家长住酒店.这种优势是内地城市的酒店无可比拟的.

1.绿色酒店:

崇尚自然，保护环境，已经越来越受到人们的关注。而随着我国对环保工作的?厥樱监督执法力度的加大，社会环境意识的提高，群众参与环保工作的热情也越来越高，环境保护已是引导绿色消费和服务的一种国际时尚和潮流。饭店业作为一个耗用大量资源的行业，进行创绿活动，创?绿色饭店\"就成了可持续发展的必然选择。而创绿活动对饭店自身来说，在以成本控制为核心的基础上，能使管理水准有了一个新的提高，经营理念有了质的飞跃，同时提高酒店的公众形象和知名度，标志着饭店的档次和品位。

虽然有部分饭店是以接待商务、会议等客人为主，对旅游业的依赖并不十分明显，但总的`来说，饭店业的发展是离不开旅游业的发展的，而旅游业的发展离不开环境的保护，同时饭店业也为旅游业提供支撑。饭店对旅游业的支撑作用表现在两个方面：一是饭店为旅游业提供了必要的基础设施，满足旅游者住宿、餐饮等的基本需要；二是为旅游业的发展而维持和改进环境质量，满足旅游者观赏、休闲、娱乐的需要。从目前的发展看，饭店业对旅游业的支撑在第一个层面上表现得比较明显，而在第二个层面的支撑上则不够有力，有许多饭店不但没有起支撑作用，反而由于建设和经营造成景区环境污染，使景区风景质量骤降。而环境的破坏，最终也是对破坏饭店业自身的破坏！ 所以，我们呼唤保护环境，不仅是呼唤意识的觉醒，更是呼唤坚实的行动。

2.服务质量

对于酒店等服务行业来讲,服务质量无疑是企业的核心竞争力之一,是企业的生命线.高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象,为其再次光临打下基础.而且能够使顾客倍感尊荣,为企业树立良好的品牌和形象.在开元我们看到,酒店领导十分重视服务质量的提高,即使对于我们短期实习生,也必须经过严格的礼仪培训后才能上岗.对老员工进行跟踪培训和指导,不断提高和改善他们的业务素质和水平.部门经理和主管经常对我们说:”你的一举一动都代表了我们开元,你的形象就是我们开元的形象”.”客人永远不会错,错的只会是我们.”.”只有真诚的服务,才会换来客人的微笑.”

3.酒店文化

饭店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在饭店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到饭店都会对饭店和饭店人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向饭店人寻求帮助。因此，我们可以说，饭店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。饭店人对此都应非常熟悉，饭店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

4.网络营销

互联网给酒店营销带来了什么？它是一个很好的信息平台。在信息量丰富、实时沟通、市场呈加速度变化的资讯时代，酒店再也不能以昨天的方式来思考或解决今天的问题，不能以过去传统的手法来操作今天的事业。互联网加快了人与人之间的沟通与了解，信息变得空前重要，谁先一步掌握信息，谁就领先于市场。酒店通过互联网宣传企业形象，比以往的宣传方式更快捷、更清晰、更全面、更互动，使无形服务有形化。酒店可以利用多媒体技术，把酒店整体的设施设备、内部环境装饰、各种特色服务等在互联网上动态地表现出来。客人可以更快、更便捷地了解酒店，他们足不出户便可以在自己的家里或办公室里得到视觉上的形象化的享受，获得身临其境的感觉。酒店可以更细致、更周到地在第一时间反馈客人所需要的信息，双方达成互动。但酒店在宣传的同时，要做到“诚实”。酒店在网上的图片、宣传资料也要与客人在酒店亲眼看到的一致，甚至超出他们的期望。酒店在互联网上公布的价格要与在其它各个途径的报价保持一致，让客人对酒店产生信任感。

它为酒店增加了一种富有竞争力的营销手段。酒店的网站，是酒店在互联网上的一个窗口，类似于传统名片的作用，但又是一个比传统的杂志、电视、报纸和其它广告形式更有成本效益的广告方式。酒店集团的网站，可以让客人在网站上看到集团不同地区各个酒店的情况，了解 每个酒店的客房及价格信息，进行网上预订，为集团提供的“一站式服务”而感到满意，集团各酒店更是可以达到网上资源共享。互联网营销对单体酒店的帮助更大。在没有互联网之前，连锁酒店有分布在全球各地的销售网络，有其独立的订房系统，在客源上有一定范围的垄断优势。此时，单体酒店缺乏竞争力，但有了互联网，单体酒店可以通过跟各订房网合作，同样实现资源共享，利益共享。另外，单体酒店能在面对市场变化时表现得更灵活，能根据市场的变化快速调整应对策略。相对连锁酒店虽然有整体的营销模式和策略，能形成轰动效应，但它不可能适合所有的市场，往往容易患“水土不服综合症”。

**酒店的调查报告篇三**

20xx年5月10---6月15日，我们对浙江的一些不同等级的酒店如千岛湖大酒店、众安假日酒店、香溢大酒店、天都国际酒店等进行调研，并走访了浙江旅游学院等一些含有酒店专业的高职院校，调查对象包括人力资源部总监、部门经理、行政办公室工作人员，有关一线部门的基层管理人员和服务人员，还看望了酒店管理专业的毕业生，及时进行了交流和沟通，通过这次的大面积走访，充分认识到酒店专业的广阔的就业前景，对于人才培养的方向和模式，社会对人才的需求有了进一步的了解。

酒店管理专业是全球十大热门行业之一，高级酒店管理人才在全球都是一直很紧缺的，近年来，在国际人才市场上，酒店管理人才出现了供不应求的局面。随着北京奥运会，上海世博会和越来越多的国际大型活动将在中国举行，中国对旅游、酒店管理专业人才的需求也日益增大。预计到20xx年，高级酒店管理人才将成为职场上炙手可热的高薪阶层。国内酒店从业人员，以高薪阶层为多。20xx年酒店管理人员在中国十大百万年薪职业中排名第六。酒店行业在不断扩充，对人才的需求也不断增加，每年都需要数以千计的国际化酒店管理人才。据统计目前全国的酒店专业人才缺口达38.6万人，加上社会餐饮和社会住宿业，人才缺口达96.26万，浙江省的人才缺口也近8万，截止20xx年底，全国的星级酒店共计15000家，较上年增幅7.2%，共计收入1682.86亿元，饭店从业人员186.66万人;浙江省的星级酒店1213家，居全国第二位，从业人员16.22万人，营业收入123.46亿元，酒店从业人员和营业收入均居全国第三位。到20xx年，浙江和上海的五星级酒店分别增加16家和22家。酒店业的井喷式发展带动了巨大的人才需求。巨大的市场需求为酒店管理专业提供了广阔的前景，也为我们增强了信心。

为使高等职业教育更加贴近企业、服务于企业，为企业培养更多的实用性人才，实现服务对象在我们的服务中得到增值和令人满意的目的，20xx年1月29日------2月9日，旅游与酒店管理教研室全体教师针对沈阳企业对《旅游管理》

专业人才需求情况进行了调查，我们选择的调查对象是：张氏帅府、中辽国际旅行社、辽宁北海旅行社、辽宁海外国际旅行社、辽宁世纪国际旅行社。这些旅行社、旅游景区都是很有规模、也是全国知名的企业。张氏帅府、辽宁海外国际旅行社已是我们的校外实训基地，与其已建立起相对稳定的校企合作关系，中辽国际旅行社我们正在联系当中，已有接触，有合作意向。本次调查，上述企业有关部门在繁忙的工作中，热情地接待了我们，积极配合我们的调研工作，使我们的工作任务顺利地完成，让我们受益匪浅，在此表示衷心的感谢!

主要采取问卷和走访用人单位形式进行的。问卷包括“企业人才需求情况问卷调查表”和“20xx年专业人才培养方案调查表”。

调查内容涵盖了企业概况，企业需要人才的类型，企业是否已与国内高校、科研院所开展合作办学及项目合作，企业是否有员工教育和培训的专项经费，员工参加继续教育的方式，企业是否认为经济效益与单位的员工的思想素质成正比，思想素质和技术、技能对于企业的经济效益那个更重，企业希望我院开设的专业有哪些等。另外企业未来四年人才需求情况，包括专业或岗位、预计需求人才数量、学历、人才来源等内容也作为我们这次调查的重点。了解企业状况、了解企业对人才需求情况，可使我们的人才培养有的放矢。

在作完问卷调查之后，我们对上述企业业务部经理、馆长进行了访谈，面对面地听取企业专家对旅游业现状、用人标准及发展形势等的分析，以调整我们的教育教学，判定学生未来就业情况。

企业业务部经理、馆长先给我们介绍了全国旅游业形势及人才需求情况：就全国而言，目前旅游业从业人员有600万人，随着中国旅游业的快速发展，实际需要专业旅游业人才800万以上，旅游业人才缺口至少在200万以上。与此同时，专业的公关、媒介、会展等行业开始共同参与这个广阔的市场。旅游行业的职业化变得越来越迫切。

那沈阳这块市场情况又如何呢?沈阳已有旅行社170余家，其中，国际旅行社25家。这几年，在辽宁旅游企业中旅行社数量增长最快，每年新批的旅行社有几十家、上百家。如此看来，沈阳人才需求如全国一样让人看好。有关部门预

计，未来xx，中国每年将增加旅游从业人员近百万人，而中国的旅游院校每年仅能提供10万名毕业生，旅游专业人才非常紧缺。由此可见，旅游从业者拥有光辉的前景，那么我们培养旅游管理人才目标的制定是正确无疑的了。

在我们看到光明的时候也要看到困难，由于旅游是一个特定的行业，企业对从业人员的综合素质要求也是相当严格，不仅要知识面广，还要精通外语，肯吃苦、肯钻研。他们说：优秀的人才不仅会指引旅行社在合法的政策、法规下发展，更会为企业“另辟捷径”创造更多盈利空间。他们应能设计完美的旅游线路，在不损害旅行社利益的前提下，最大程度地降低成本。与国内旅游相比，出境旅游不仅要在吃、住、行、游、娱、购等方面提供服务，还要求组团社对各国的语言、货币、法律法规、风土人情、风俗习惯、行业规范等心中有数，并具备与各国领事馆打交道、在国外迅速处理紧急事务等能力，因此对从业人员的要求更高。旅游管理专业又有很强的挑战性。旅游行业竞争激烈，部门、岗位越重要，工作强度也就越大，十天半月回不了家是常事，逢年过节更忙得不可开交，这对从业者而言都是考验。踏实勤奋、待人有理、善于沟通、知识丰富、精通外语都是从业者的必备条件。对新入行者而言，三五年的艰苦努力进行知识和经验的积累，才有可能成为行家里手。目前旅游业最紧缺的三类旅游人才，第一类属“最抢手人才”：能熟练掌握出境游业务的经理，能从事境外游策划、项目开发和组团调度及擅长同外国领事馆打交道，并有在异国他乡迅速处理突发事件能力的导游;第二类是“最急需人才”：宾馆酒店总经理、旅行社副总经理及销售部、公关部、餐饮部、客户服务部、人事部、财务部等部门经理;第三类是“最大量需要人才”：中西餐厨师、通讯技术维护、餐饮客房服务、日韩料理厨师、前厅礼仪接待等技能型人才。如此的人才，我们能否培养出来?《旅游管理》专业人才的培养应有别于《酒店管理》专业人才培养，《酒店管理》专业人才培养应注重在综合素质上，因为酒店管理行业是人与人打交道的一个行业，并不需要多少特别的专业技术知识，旅游管理专业虽说也是人与人打交道的一个行业，但对专业知识和工作能力的要求是很严格的，旅游当中总会有一些突发事件，如何处理，需要导游员有较强的应变能力，能准确掌握旅游政策与法规，充分兼顾国家、旅行社、游客三者的利益。若是出境旅游，不仅要为游客在吃、住、行、游、娱、购等方面提供服务，还要求对出游国家的语言、货币、法律法规、风土人情、风俗习惯、行

业规范等心中有数，并具备与各国领事馆打交道、在国外迅速处理紧急事务等能力，因此对从业人员的要求更高。也就是说对旅游管理人才的培养既要注重综合素质的培养，也要注重专业知识、专业技能的学习与训练，他要求的人才是全面的，如张氏帅府杨馆长谈到：我们需要的人才应是综合素质好，同时要具有旅游专业知识、历史知识、能做好推介策划、能做好营销工作，而且普通话一定要过关。

对旅游专业的学生一定要加强技能训练，加强实践教学。

旅游专业的毕业生大部分都想做导游工作，作为学生没有导游证，就无法进入旅行社工作，所以企业认为旅游专业毕业生有没有导游证很重要，如果学生有导游证，那他们的工作都不需要学校费心，学生拿着导游证就能很快地找到工作，反之，没有导游证的学生想找旅行社的工作就显得困难了。因此，对《旅游管理》专业的学生，学校应化费一定功夫，适当地拨出一部分经费，带学生到市内各大景点、景区乃至全省著名景区、景点进行认知实训，目前《旅游管理》专业实训室很少或没有，学校在这方面投入不大，学校既然将《旅游管理》专业确定为示范专业，那在人才培养方面就应加大投入，适当拿出一部分经费，用于参观景点、景区，为其导游资格证的考取提供帮助。我们专业导游资格证考试及格率在逐年上升，但幅度不大，报考的人数不足，有的学生第一次考试没有过关，第二次就放弃了报考，因为学生信心不足，怕考不上白白花了钱。在我们学生当中出现了一种“有趣”的现象，有的学生考取了导游资格证，可沈阳的五大景点还没参观过，看来学生功夫下得真大，但他们又缺少了实践经验，若马上让他们带团，恐怕很难胜任工作的。问题就出现在学校给学生这方面训练的机会、参观的机会太少了。虽然我们为学生也安排了景点认知实训，但是自费形式，有的学生舍不得花钱，只好不去，老师也无法去约束他们。当然不可能人人都能考取导游证的，对于考不上的学生，我们该如何为其打算?难道都送往酒店去吗?学生不愿意我们又怎好强求?本次调研让我们得知，有的旅行社，还有很多空缺位置，对于没有导游证，但是工作能力强，沟通能力强的学生，旅行社也可接受，可安排做业务。对于相对沉稳、有耐性的人，旅行社仍可接受，可安排其做计调工作。关键是我们要培养出企业所需要的人才来。

与企业联合实施“订单”培养是否有可能性呢?

沈阳现有旅行社170余家，人才需求量：一般小社需要1-2名，大社需要3-5名，实施“订单”培养不是没有可能，但无法搞“批量”订单。这样就需要专业老师下大功夫，拿出一定时间，到各旅行社去做工作，多联系一些校企合作伙伴，调整教学进度(或有意识安排)，在旅游旺季，安排为实训课，将学生分别送往有合作关系的旅行社去，解决企业燃眉之急，也保证了我们学生实践经验或能免费参观市内、省内著名景区景点，我们何乐而不为呢?

这次我们调研了位于惠工广场附近的辽宁北国旅行社，。辽宁北国旅行社是家民办旅行社，单位总资产123万，20xx年总营业额900万，该社已经与沈师建立了长期的合作关系，所以那天我们去的时候很不巧，正好赶上沈师的老师也去了，对我们并不是很热情。这件事情再次说明：专业要发展，必须要由企业的配合。目前旅游管理专业校外实训基地开展情况并不理想，我们确实也没在这方面下功夫，这是不利于专业发展的。

1、在教学过程中，即要锻炼学生吃苦耐劳的坚韧性，了解服务行业的特点，知道自身不足，同时，也应该鼓励他们发现自身优势，也就是与中专生相比，他们的学历更高，而与本科生相比，他们的技能性更强。

2、专业老师肯平时要多下企业了解，比如每个老师负责5-6个旅行社，及时了解最新旅游市场动态，来帮我们的学生找到市场空缺，就业是不成问题的。

3、定期召开专业指导委员会会议，认真听取专家、企业的意见，有针对性地进行人才培养，广范为学生打开就业渠道。

4、我们的视野不应局限在沈阳，应面向整个辽宁的旅游市场，辽宁的旅游业正处在发展阶段，学旅游的专业人才并不是很多，我们的学生完全可以给他们注入一股新鲜的血液，这也是宣传我们学校旅游专业的好出路。我们如果单纯的只满足沈阳市场，必定竞争很激烈，加之现在的实际情况，我们学生在最初并得不到很多的实惠，外地学生刨去吃住的费用，所剩无几，这必定会动摇他们继续走专业之路的信心。而我们的教育，应该是一种终身教育，不是单纯的为了他们的就业协议。如果我们能帮助他们(因为他们家都是辽宁的)在自己家乡找到工作，那会让他们的父母安心，同时更有利于发展他们的专业。

本次调研，让我们坚信：只要用心开发我们的旅游市场，前途是一片光明的!

**酒店的调查报告篇四**

1、通过实习巩固所学专业知识，了解酒店管理基本职责和各岗位工作流程，掌握酒店管理服务工作基本技能，在实践中找到理论知识与实际操作结合点， 2、了解酒店行业的基本状况，熟悉部门间的合作，增强团队合作意识，掌握丰富的酒店服务知识、培养随机应变的服务能力和热情周到的服务态度，将学习和工作相结合。

3、通过实习做到理论联系实际，充实和丰富所学的专业理论知识，培养发现问题、分析问题、解决问题的能力，为毕业后从事酒店服务与管理工作打下基础。

4、建立自己个关系网络，学会如何做人，在实际工作中，不断

发现自己的缺点和优点，扬长弊短吧，希望自己不断的提高和更好的发展。

5、在工作中学习别人的经验和其他同类学校同学的优点和长处，最后找到适合自己的工作方式，找到适合自己的发展轨迹。

山西高平市香江大酒店是一家四星级酒店， 20xx年全新装修的酒店客房232间，处处尽见别具匠心，典雅的布置，一丝不苟的选料，贴心的服务，入住本酒店，您将体验到传统的亚洲式无微不至的照顾。设施齐备的大、中、小型会议室及大型宴会厅，可容纳10-500人不等，为您度身定做，提供高效、专业的宴会及会议服务，是您成功举办会议的理想选择。酒店京华厅主营粤菜，出自本地名厨的美味菜肴，精巧点心，令人倍感“吃在香江”果然名不虚传。步云阁西餐厅格调高雅，充满异国风情，展示着各色欧美佳酿琳琅满目。故乡屋－感受韩国饮食文化，室内装修别具一格，品尝特有的食趣和情趣。经过一天紧张的行程或会议后，最好的放松方式，莫过于充分享用酒店的室外游泳池，美容美发中心，桑拿中心，健身中心及夜总汇等各式各样的娱乐设施。曾多次接待过如中国体操队等国家运动队。

客房楼层设台班，台班服务员的主要任务是掌握客情，做好服务、保障安全。台班服务员不得做与本职无关的事情，一定要掌握动

态，详细做好台班记录，发现异常情况及时报告保安部，负责楼层（面）的日常服务接待及安全保卫生工作，为客人提供服务，按照来访登记要求，做好来访登记验证工作，熟悉楼层情况及客人出入房间等情况，做好文字记录。坚守岗位，积极配合公安机关的工作，根据规章制度来做事。

在实习前，我们已经来到这里进行了面试，并分配好了岗位，岗位是台班服务员。11号中午，我们坐车来到酒店，然后酒店的人力资源总监助理就带我们到员工宿舍。这里已经有二十多年历史了，所以已经有点残旧了，虽然宿舍条件比较恶劣，但我也会坚持下去的。到了下午，我们开始进行培训，培训工作分为三大块：一是人事部的岗前培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解；第二是消防安全意识培训，酒店特别安排了保安部的主管为我们现场讲解授课，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解；第三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们实习的一个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导。首先由这里的员工给我们介绍海航集团的概况及各成员酒店，介绍了酒店的高层，之后进行了消防安全培训，消防部总管热情耐心地教导我们如何预防与处理特发事故，让我学到了不少防护知识和增强了安全意识。

10月12日，我们继续接受培训，上午由客房部主管教了我们如何整理好自己的仪容、如何礼貌用语、我们的工作任务与工作程序、工作中的规章制度与主义事项，还有一些基本的服务技能。虽然培训只有短短的一上午，但我从中获取了大量的知识。在培训中，我不仅学到了旅游从事人员所必须具有的礼仪，还懂得什么是正确的与客人打招呼、为客人指引方向的动作和走路姿势。虽然这些在别人看来是那么的简单，甚至不用学也会掌握。但在四星级的酒店中，你的一举一动都会影响了酒店的形象，所以每一个细节动作都要标准。

到了下午，我们培训的主要内容是如何清洁与布置房间。当了解到这个培训是，我感觉有点可笑，我们上了十几年的学了，也铺了十几年的床了，这还要培训？可是当一位客房服务员给我们进行示范讲解时我被震惊了，酒店铺床时每一步都有要求！整个铺床过程包括甩单、套被子并铺平、“三线合一”和套头枕套等都必须在三分钟内完成。首先甩单就很困难，一般要求是一次完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。为了练好这个步骤，我的手臂在经过一天的

练习后已经直直的不能动弹了。第二步是给床单包角，将床单整齐地包进上下两个床垫之中，要求我们包的时候不能让床单和床垫之间有空隙，否则床单将不能保持平整。接下来开始套被子，这个也很讲究，也很有技巧性，只要把被子和被套的角相对应然后用力甩几下就行，其它可以细节整理，应该主要的是被子的中线要和床单、被单的中线重合，这就是铺床过程中的“三线合一”。做完了这些，最后一步是把枕头放进枕套里，要保持饱满的一面朝向床尾，而且枕套开口的方向不是朝向墙壁就是窗户。 我发现客房服务员的工作还不仅仅是铺床那么简单。我们的首要任务即是清理客房。清理客房也是有一定规范可循的。首先进房间要先敲门，进门之后第一步打开窗户，然后收拾垃圾，倒掉。接下来就开始整理床，要撤下已经被客人用过的被子、床单和枕套等，按照铺床程序一一换上。

**酒店的调查报告篇五**

我在酒店的这段日子，我一直在思考这样一个问题。究竟什么是酒店经营成功的关键呢？通过向我的上次和同事的请教，和我查阅资料后，我总结出有一下几点：

1。绿色酒店:

崇尚自然，保护环境，已经越来越受到人们的关注。而随着我国对环保工作的重视，绿色饭店\"就成了可持续发展的必然选择。而创绿活动对饭店自身来说，在以成本控制为核心的基础上，能使管理水准有了一个新的提高，经营理念有了质的飞跃，同时提高酒店的公众形象和知名度，标志着饭店的档次和品位。

虽然有部分饭店是以接待商务、会议等客人为主，对旅游业的依赖并不十分明显，但总的来说，饭店业的发展是离不开旅游业的发展的，而旅游业的发展离不开环境的保护，同时饭店业也为旅游业提供支撑。饭店对旅游业的支撑作用表现在两个方面：一是饭店为旅游业提供了必要的基础设施，满足旅游者住宿、餐饮等的基本需要；二是为旅游业的发展而维持和改进环境质量，满足旅游者观赏、休闲、娱乐的需要。从目前的发展看，饭店业对旅游业的支撑在第一个层面上表现得比较明显，而在第二个层面的支撑上则不够有力，有许多饭店不但没有起支撑作用，反而由于建设和经营造成景区环境污染，使景区风景质量骤降。而环境的破坏，最终也是对破坏饭店业自身的破坏！所以，我们呼唤保护环境，不仅是呼唤意识的觉醒，更是呼唤坚实的行动。

2。服务质量

对于酒店等服务行业来讲，服务质量无疑是企业的核心竞争力之一，是企业的生命线。高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础。而且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。在开元我们看到，酒店领导十分重视服务质量的提高，即使对于我们短期实习生，也必须经过严格的礼仪培训后才能上岗。对老员工进行跟踪培训和指导，不断提高和改善他们的业务素质和水平。部门经理和主管经常对我们说：”你的一举一动都代表了我们开元，你的形象就是我们开元的形象”。”客人永远不会错，错的只会是我们。只有真诚的服务，才会换来客人的微笑。”

3。酒店文化

饭店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在饭店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到饭店都会对饭店和饭店人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向饭店人寻求帮助。因此，我们可以说，饭店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，

包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。饭店人对此都应非常熟悉，饭店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

**酒店的调查报告篇六**

员工的知识技能是否比较薄弱，服务意识不够强，能力是否达到工作的要求等。

该因素是影响酒店员工最直接最重要的因素，它对如何提高员工满意度起着至关重要。合理的薪酬制度应遵循，公平性，公正，激励的原则等。当员工服务工作表现好的时候管理人员要给予肯定，做到奖罚分明。

酒店的工作如果超过一般的强度，这对员工的体力和脑力的.承受能力都是比较大的考验，超负荷，高强度的工作会引起员工的不满意。

酒店员工容易受周围环境的影响，员工需要一种积极向上，激发员工创造性与主动性的酒店文化，如果没有积极地文化酒店员工就没有精神的寄托，会觉得该酒店不好，间接地影响了员工满意度。

**酒店的调查报告篇七**

随着企业管理的不断发展，管理者们越来越清醒地认识到“人”是企业最宝贵的财富。然而，激励作为提高企业员工工作积极性的活动，又是管理活动中最复杂，最难把握的一环。酒店行业是典型的劳动密集型行业，人力资源的调配和使用具有重要意义，然而酒店行业又是一个人员流动频繁，离职率相对较高的行业，所以实施有效的激励方法，对留住人才特别是那些关键的员工，具有十分重要的现实意义。

西安君悦阳光酒店、西安华航风格酒店、西安美伦酒店、华清豪泰商务酒店、西安虹阳商务酒店。

采用问卷调查方式，参与问卷调查的有214人，其中普通员工163人，部门中级主管51人。

目前我国酒店员工激励状况可归纳为以下几点：

1、在人力资源管理中没有突出激励的作用。主要表现在强调、管理，忽视激励，至使员工在日常工作中，没有成就感，流动速度快。

2、在员工的激励方法方面缺乏有效的措施、形式单一。大多数的酒店还只是停留在薪酬加福利的形式。

3、薪酬的激励作用没有发挥出来。现在多数国内酒店实行的还是按岗定级的工资体制，一般员工的工资不高，干好干坏，同一报酬，员工积极性不高。

4、培训没有发挥激励作用。酒店的培训是酒店的一项关键工作，关系到酒店的生存与发展。这项工作虽然在酒店中都被认为应该给予充分的重视，但在酒店的实际工作中却不能有效地实施，只流于形式。

我国酒店在员工激励中尚存在一些需要改进之处，我们必须找出导致问题原因，为我们更好地管理员工提供依据。其实，造成以上问题的原因是多方面的，不仅有酒店管理本身的问题，也有传统管理思想的影响。主要表现在以下几方面：

一、传统观念的影响

（一）对职业传统看法的影响。在我国酒店业中普遍存在着一种观念：服务人员吃的是青春饭，只有在年轻时才能从事这一职业，到了一定的年龄就不适合继续做下去；如果有升迁的机会做管理人员，那么还可以接着在酒店里工作，否则就只好另寻他职。

（二）对“员工第一”与“顾客第一”关系的对立认识。长期以来，酒店是贯彻顾客满意度的典型。“客人就是上帝”在酒店里得到了淋漓尽致的体现。其实在传统的思维里存在着两个误区：其一是顾客满意必须以牺牲员工满意为代价，其二是顾客满意和员工满意不相干。其实顾客满意和员工满意完全是一致的，只有首先做到令员工满意，酒店才能够提供优质的、令客人满意的服务，才有可能实现顾客的满意。

（三）“以人为本”的思想没有运用到普通员工中。近年来，在中国企业纷纷刮起“以人为本”、“员工第一”的管理理念，酒店业也

不例外。但仔细考察这些管理思想和方法的实际应用，以及一些学者的相关研究论著，我们发现，他们的`研究对象集中在了酒店中的“关键”员工，即高级管理人员、技术人员、知识员工、高素质人才等等。企业中的管理人员、技术人员等固然重要，但在酒店这一特殊的行业中，普通员工的重要性是不能忽视的。

二、没有形成良好的企业文化

企业文化直接影响着企业员工价值观和职业操守，员工在酒店中的行为受到酒店所建设的企业文化的影响。当前酒店业中存在两种企业文化：一是“以老板为中心”的企业文化；另一个是“以顾客为上帝”的企业文化。两种不同的企业文化培育出不同素质和理念的员工，因而在工作中会给客人以不同的感受。

三、缺乏与员工激励相配套的制度

科学有效的激励需要制度的保证，然而我国大多数星级酒店中，在政策的制订上，极少考虑从员工激励角度出发。因此，无论是组织结构还是员工的招聘、管理、开发等制度，都没能体现和发挥其对员工的激励作用。

（一）激励制度没有结合员工的真实需要。许多企业在分析员工的需要、制定激励政策时，往往是凭借管理者的主观臆断进行的。而事实上，每个员工都有他们自己的心理需求和人格取向。由于管理者与普通员工所处地位的不同和分工的差别，他们很难确切地把握员工的真实需要。

（二）缺乏开发性的人力资源管理制度。只重视企业员工的管理，

而忽视员工潜能的激发，是酒店人力资源管理的误区。表现为，偏重各种约束性企业制度规范的制定，而在激励方面缺乏科学的人事录用、功绩晋升和促进员工进取的配套制度。管理是一种协调行为，而激活是一种促进措施。酒店须要把激发人的热情，增强人的能力作为现代人力资源管理的重要目标。

1、录用制度。员工流失率增大往往是件酒店不愿意看到的事情，不仅白白耗费了大量的培训费和人力，还会影响到酒店本身的经营活动，给人事工作带来更大的负担和压力。造成这种局面是与现行的酒店录用制度分不开的。酒店现行的招聘方式是等待应聘者上门，而不是主动向应聘者宣传自己，吸引他入店就业；在人员选拔上也缺乏可操作性及科学性。员工被录用工作以后，他们大多数都会在原岗位工作到离店为止，很少有调岗和提拔的机会，对企业经营理念不熟悉、不理解，也不关心。大多数人离店的原因是因为他们对酒店工作产生了厌倦的情绪。这种用人之道，忽视了员工对酒店归属感的培养、忽视了员工对发展的欲望，机械地把人看作是机器，是静态的人事管理方法。

2、培训制度。一方面，酒店在用人上急功近利。酒店在对员工进行培养时只要求员工能够尽快独立值台服务，而对思想教育上普遍比较放松，这种做法，制约了酒店员工整体水平的提高和良好的企业文化的形成。另一方面，酒店的培训没有针对员工的实际需要。由于员工知识水平、服务技能、思想观念各不相同，对培训的需求也不一样。员工在酒店中经过多次重复的技能和职业道德培训后，他们通过培训

所能够获得的信息变得有限，渐渐成为培训活动中的被动参与者。

3、升迁制度。员工在工作中都希望工作得到肯定，并且有一个回报。然而，我国酒店在对员工的使用上重经历，轻潜力的现象较普遍，这直接影响了人力资源在酒店运营中的效用。酒店从业人员的素质低、年龄小，因此酒店常常担心他们没经验没学历，难以胜任其他岗位工作，而将他们局限于日常的服务操作工作。酒店普通员工也很少有掌握更多信息、为酒店出谋划策、管理酒店的机会。

（三）缺乏保证员工潜能发挥的支持性制度。酒店细致的制度管理使得酒店各岗位的运转程序非常明确。员工尤如是在一个大的生产线上，必须按程序的要求重复着各项工作。一系列的工作检查制度，障了酒店正常的运转，是必不可少的。但是在酒店中常出现一种现象，由于工作环境、部门差异等原因，使得在执行制度的过程中也会存在产生产品质量的差异。由此看来，管理者不是建立起了一整套的规章程序就万事大吉了。

（四）刚性的组织结构。

目前我国酒店多采用直线—职能制这种刚性组织结构形式进行管理，这要求员工严格遵守命令统一原则，不论上级是对是错，都必须绝对服从，领导对工作限制太多，员工在决策中缺乏参与。这种组织结构造成组织目标（要求员工服从）与员工个人动机（要求自我实现）之间严重的冲突，导致员工产生各种消极心理，在酒店中缺乏成就感。

由以上考察和分析，我们不难发现，中国酒店业在员工管理与激

励方面的研究和实践存在很多不足。然而酒店的激励工作又是至关重要的，是酒店取得经济效益的重要保证。酒店管理者正确的激励可以激发全体员工的良好动机与积极性。因此，要扭转酒店业员工工作的低效状态，使中国酒店业健康发展，迎接国际竞争的机遇和挑战，酒店管理者就必须充分认识到人力资源对酒店产生的重大作用和影响，重视员工的心理，关注员工的情绪，了解员工的思想，合理地利用酒店人力资源管理活动，激发员工的工作积极性。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找